

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำเสนอสองส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 จากการสอบถามผู้ประกันตนจำนวน 28 ราย จาก 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน กลุ่มที่ 2 ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน กลุ่มที่ 3 ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน กลุ่มที่ 4 ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน โดยแบ่งการสัมภาษณ์กลุ่มละ 7 คน และการสัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5 คน ดังรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตนที่ให้สัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่มจำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา สถานประกอบการ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานที่ทำก่อนออกจากงานและปัจจุบัน อายุการทำงาน สถานพยาบาลที่เลือกรับบริการตามสิทธิบัตรประกันสังคมในอดีตและปัจจุบัน การเข้ารับบริการด้านการประกันสังคม

4.2 การรับรู้และการปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

4.3 กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

4.4 การปกป้องพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการประกันสังคม

ส่วนที่ 2 การเสนอผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องจำนวน

5 คน คือ

คุณศิริฉัตร ชีรวณิชกุล	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัทเบสท์แทน จำกัด
คุณสมาน ถมยา	เลขาธิการสภาองค์การลูกจ้างสภาแรงงาน แห่งประเทศไทย
คุณสายพิน สมพงศ์	เจ้าหน้าที่ประสานงานประกันสังคม โรงพยาบาลศิริรินทร์
คุณศิริรัตน์ สีขเรศ	พยาบาลวิชาชีพ 7 หัวหน้างานศูนย์ ประกันสุขภาพโรงพยาบาลสมุทรปราการ
คุณบัณฑิตย์ ธนชัยเศรษฐวุฒิ	ผู้จัดการมูลนิธิอารมณ พงศ์พจน์

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไป

##### เพศ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 28 คน แบ่งเป็น เพศชาย 12 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 เพศหญิง 16 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 (ตารางที่ 4.1.1)

ตารางที่ 4.1.1  
ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตนจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง				รวม (%)
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสหภาพ	ไม่มีสหภาพ	มีสหภาพ	ไม่มีสหภาพ	
เพศ					
ชาย	3	2	3	4	12 (42.9)
หญิง	4	5	4	3	16 (57.1)
รวม	7 (25)	7 (25)	7 (25)	7 (25)	28 (100)

## อายุ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน จำนวน 28 คน พบว่า ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่มมีอายุเฉลี่ย 46 ปีขึ้นไป จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.8 กลุ่มถัดมามีอายุ 21 - 25 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.2 กลุ่มสุดท้ายช่วงอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 (ตารางที่ 4.1.2)

ตารางที่ 4.1.2  
ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตนจำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง				รวม (%)
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	
อายุ					
21 - 25 ปี	-	3	1	-	4 (14.3)
26 - 30 ปี	2	2	1	1	6 (21.4)
31 - 35 ปี	2	1	2	1	6 (21.4)
36 - 40 ปี	-	-	1	1	2 (7.1)
41 - 45 ปี	-	-	2	-	2 (7.1)
46 ปีขึ้นไป	3	1	4	4	8 (28.7)
รวม	7 (25)	7 (25)	7 (25)	7 (25)	28 (100)

### สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรสของผู้ประกันตนส่วนใหญ่ พบว่า มีสถานภาพสมรสสูงสุด จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.7 ต่ำสุดแยกกันอยู่ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.1 (ตารางที่ 4.1.3)

ตารางที่ 4.1.3  
ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตนจำแนกตามสถานภาพสมรส

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง				รวม (%)
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสหภาพ	ไม่มีสหภาพ	มีสหภาพ	ไม่มีสหภาพ	
สถานภาพสมรส					
- โสด	-	5	2	2	9 (32.2)
- สมรส	5	2	5	5	17 (60.7)
- แยกกันอยู่	2	-	-	-	2 (7.1)
รวม	7 (25)	7 (25)	7 (25)	7 (25)	28 (100)

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับการศึกษาสูงสุดคือชั้นมัธยมศึกษา  
จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 และมีการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา 11 ราย คิดเป็น  
ร้อยละ 39.3 และมีระดับปริญญาตรี 4 รายคิดเป็นร้อยละ 14.3 (ตารางที่ 4.1.4)

ตารางที่ 4.1.4

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตนจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง				รวม (%)
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	
ระดับการศึกษา					
- ประถมศึกษา	2	2	2	5	11 (39.3)
- มัธยมศึกษา	5	2	4	2	13 (46.4)
- ปริญญาตรี	-	3	1	-	4 (14.3)
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-
รวม	7 (25)	7 (25)	7 (25)	7 (25)	28 (100)

## รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือนของผู้ประกันตนมีรายได้ ระหว่าง 5,100 - 10,000 บาท/เดือน  
จำนวนสูงสุด 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.1 และรายได้ 15,001 - 20,000 บาท/เดือน มีค่าสุด  
จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.6 (ตารางที่ 4.1.5)

ตารางที่ 4.1.5

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง				รวม (%)
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสหภาพ	ไม่มีสหภาพ	มีสหภาพ	ไม่มีสหภาพ	
รายได้ต่อเดือน					
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2	-	4	-	6 (21.4)
5,001 - 10,000 บาท	3	5	2	6	16 (57.1)
10,001 - 15,000 บาท	2	2	-	1	5 (17.9)
15,001 - 20,000 บาท	-	-	1	-	1 (3.6)
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	-	-	-	-	0
รวม	7 (25)	7 (25)	7 (25)	7 (25)	28 (100)

### อายุการทำงาน

อายุการทำงานของผู้ประกันตนกลุ่มที่ 1 มีอายุการทำงานเฉลี่ย 13 ปี  
 อายุการทำงานของผู้ประกันตนกลุ่มที่ 2 มีอายุการทำงานเฉลี่ย 4 ปี 4 เดือน  
 อายุการทำงานของผู้ประกันตนกลุ่มที่ 3 มีอายุการทำงานเฉลี่ย 6 ปี 9 เดือน  
 อายุการทำงานของผู้ประกันตนกลุ่มที่ 4 มีอายุการทำงานเฉลี่ย 9 ปี 10 เดือน  
 (ตารางที่ 4.1.6)

ตารางที่ 4.1.6

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตนจำแนกตามอายุการทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง				รวม (คน)
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	
อายุการทำงาน					
คนที่ 1	28 ปี 1 เดือน	13 ปี	15 ปี	25 ปี 9 เดือน	4
คนที่ 2	23 ปี	9 ปี 4 เดือน	13 ปี	9 ปี	4
คนที่ 3	20 ปี 1 เดือน	3 ปี 4 เดือน	9 ปี	9 ปี	4
คนที่ 4	10 ปี 4 เดือน	1 ปี 8 เดือน	4 ปี	9 ปี	4
คนที่ 5	4 ปี 5 เดือน	1 ปี 5 เดือน	4 ปี	8 ปี	4
คนที่ 6	3 ปี 4 เดือน	1 ปี 4 เดือน	3 ปี	3 ปี	4
คนที่ 7	2 ปี	1 ปี	10 เดือน	2 ปี	4
รวมเฉลี่ยการทำงาน	13 ปี	4 ปี 4 เดือน	6 ปี 9 เดือน	9 ปี 10 เดือน	28

### สถานพยาบาลที่เลือก

สถานพยาบาลที่ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม เลือกในอดีตและปัจจุบัน พบว่าในอดีตเลือกโรงพยาบาลเอกชน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.6 เลือกโรงพยาบาลรัฐบาล 4 รายคิดเป็นร้อยละ 14.3 และมีเพียง 2 รายที่เคยใช้ทั้ง 2 อย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.1 ส่วนในปัจจุบันเลือกโรงพยาบาลเอกชนจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.7 ส่วนที่เหลือ 4 รายเลือกโรงพยาบาลรัฐคิดเป็นร้อยละ 14.3 (ตารางที่ 4.1.7)

ตารางที่ 4.1.7

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประกันตนจำแนกตามสถานพยาบาลที่เลือก

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง								รวม (%)	
	สถานประกอบการ				ผู้ประกันตนอิสระ					
	มีสหภาพ		ไม่มีสหภาพ		มีสหภาพ		ไม่มีสหภาพ		อดีต	ปัจจุบัน
สถานพยาบาลที่เลือก	อดีต	ปัจจุบัน	อดีต	ปัจจุบัน	อดีต	ปัจจุบัน	อดีต	ปัจจุบัน	อดีต	ปัจจุบัน
ข้อที่ 1 โรงพยาบาลเอกชน	6	7	4	6	6	5	6	6	22	24
									(78.6)	(85.7)
ข้อที่ 2 โรงพยาบาลรัฐ	1	-	2	1	1	2	-	1	4	4
									(14.3)	(14.3)
ข้อที่ 3 โรงพยาบาลรัฐและเอกชน	-	-	1	-	-	-	1	-	2	-
									(7.1)	
รวม	7	7	7	7	7	7	7	7	28	28
									(100)	(100)



### การรับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม แทบทั้งหมดเคยรับการรักษาในโรงพยาบาลประกันสังคม 27 คน มีเพียง 1 คนที่ไม่เคยรับบริการด้านการรักษาพยาบาลแต่เคยรับบริการด้านสิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร (ตารางที่ 4.1.8)

ตารางที่ 4.1.8

### การรับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลประกันสังคม

ข้อมูลทั่วไป	ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง								รวม (%)
	สถานประกอบการ				ผู้ประกันตนอิสระ				
	มีสหภาพ		ไม่มีสหภาพ		มีสหภาพ		ไม่มีสหภาพ		
	เคย	ไม่เคย	เคย	ไม่เคย	เคย	ไม่เคย	เคย	ไม่เคย	
- การรับบริการรักษาในโรงพยาบาลประกันสังคม	6	1	7	-	7	-	7	-	28
รวม	(21.45)	(3.6)	(25)		(25)		(25)		(100)

#### 4.1 การรับรู้/ปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

##### กรณีเจ็บป่วย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม มีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีเจ็บป่วยและอุบัติเหตุมากที่สุด จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.9 ที่เหลือไม่ทราบ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.1 เรื่องประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินและเรื่องที่รับชดเชยที่สูงสุดจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.4 ตอบผิดและไม่ทราบ 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.6 คือเรื่องประกันสังคมจะไม่คุ้มครองผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเกิน 180 วัน/ปี ยกเว้นมีใบรับรองแพทย์เป็นกรณีพิเศษ ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงาน มีการรับรู้ในเรื่องกรณีเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 88.6 ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 11.4 ซึ่งพบว่ามากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้ในเรื่องการเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 62.9 ตอบผิดและไม่ทราบคิดเป็นร้อยละ 37.1

ผู้ประกันตนอิสระในกลุ่มที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้กรณีเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 62.9 ที่เหลือตอบผิดและไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 37.1 ซึ่งมีการรับรู้มากกว่าผู้ประกันตนอิสระซึ่งเคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ที่ตอบผิดและไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 45.7 (ตามตารางที่ 4.2.1)

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยมากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีเจ็บป่วยมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการมีการรับรู้กรณีเจ็บป่วยมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ

ตารางที่ 4.2.1

กรณีเจ็บป่วย

ที่	การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม	สถานประกอบการ						ผู้ประกอบการอิสระ						รวม (%)					
		มีสภาพ			ไม่มีสภาพ			มีสภาพ			ไม่มีสภาพ			ใช่	ไม่ใช่				
		ใช่	ไม่ใช่	ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ทราบ						
1	ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยทั่วไป อันมีใช้เนื่องจากการทำงาน เมื่อได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือน	7	-	-	5	1	1	3	-	4	2	5	-	17	6	5	(60.7)	(21.4)	(17.9)
2	ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับเงินทดแทนการขาดรายได้เมื่อรักษาพยาบาลตามคำสั่งแพทย์ครั้งหนึ่งไม่เกินเก้าสิบวัน และไม่เกินหนึ่งร้อยแปดสิบวันต่อปี	7	-	-	6	-	1	3	-	4	4	-	3	20	-	8	(71.4)	(28.6)	
3	ผู้ประกันตนสามารถไปรับบริการทางการแพทย์ยังสถานพยาบาลอื่นได้กรณีประสบอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน	7	-	-	6	-	1	7	-	-	6	-	1	26	-	2	(92.9)	(7.1)	
4	ประกันสังคมจะจ่ายเงินทดแทนค่าบริการทางการแพทย์โดยเฉพาะค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นภายใน 72 ชั่วโมง เมื่อไปรับบริการทางการแพทย์ยังสถานพยาบาลอื่นที่ผู้ประกันตนไม่ได้เลือกไว้	7	-	-	3	-	4	3	2	2	5	2	-	18	4	6	(64.3)	(14.3)	(21.4)
5	ประกันสังคมจะไม่คุ้มครองผู้ประกอบการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเกิน 180 วันปี ยกเว้นมีใบรับรองจากแพทย์เป็นกรณีพิเศษ	3	-	4	2	1	4	6	-	1	2	1	4	13	2	3	(46.4)	(7.2)	(46.4)
	รวม	31	-	4	22	2	11	22	2	11	19	8	8	94	12	34	(67.1)	(8.5)	(24.4)
		(22.1)	-	(2.9)	(15.7)	(1.4)	(7.9)	(15.7)	(1.4)	(7.9)	(13.6)	(5.7)	(5.7)	(67.1)	(8.5)	(24.4)	(100)		

### กรณีคลอดบุตร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม มีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ประกันสังคมกรณีคลอดบุตร มากที่สุด 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.3 ตอบผิดและไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 10.7 ในเรื่องประกันสังคมจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ในกรณีคลอดบุตรใน ลักษณะเหมาจ่ายในอัตรา 4,000 บาทต่อการคลอดบุตรหนึ่งครั้ง รับรู้น้อยที่สุด 19 ราย คิด เป็นร้อยละ 67.8 ตอบผิดและไม่ทราบ 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.2 เรื่อง ประกันสังคมยังคง จ่ายเงินเดือน/ค่าจ้าง ร้อยละ 50 ระหว่างลาคลอดเป็นเวลา 90 วัน ผู้ประกันตนในสถาน ประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้เกี่ยวกับกรณีคลอดบุตร คิดเป็นร้อยละ 90.5 ไม่รู้และ ตอบผิดคิดเป็นร้อยละ 95 มากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีการ รับรู้เพียงร้อยละ 61.9 ตอบผิดและไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 38.1

ส่วนผู้ประกันตนอิสระในสถานประกอบการทั้งที่มีและไม่มีสภาพแรงงานการรับรู้ เกี่ยวกับกรณีคลอดบุตรในระดับเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 85.7 ไม่ทราบคิดเป็นร้อยละ 14.3

(ตารางที่ 4.2.2)

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้กรณีคลอด บุตรมากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตน อิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน มีการรับรู้กรณี คลอดบุตรเท่ากัน

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการมีการรับรู้กรณีคลอด บุตรน้อยกว่าผู้ประกันตนอิสระ

ตารางที่ 4.2.2

กรณีคลอดบุตร

ที่	การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม	สถานประกอบการ						ผู้ประกอบการอิสระ						รวม (%)													
		มีสภาพ			ไม่มีสภาพ			มีสภาพ			ไม่มีสภาพ			ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ											
		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ														
6	ผู้ประกอบการที่มีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรสำหรับตนเองและภรรยาเมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าเจ็ดเดือน	6	1	-	6	-	1	6	-	1	6	-	1	24	-	4	(85.7)	(14.3)	(100)								
7	ประกันสังคมทำให้งาน/ภรรยา ยังคงได้รับเงินเดือน / ค่าจ้างร้อยละ 50 ระหว่างลาคลอดเป็นเวลา 90 วัน	6	-	1	2	3	2	6	-	1	5	-	2	19	3	6	(67.9)	(10.7)	(21.4)	(100)							
8	ประกันสังคมจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ในกรณีคลอดบุตรในลักษณะเหมาะสมจ่ายในอัตรา 4,000 บาทต่อการคลอดหนึ่งครั้ง	7	-	-	5	1	1	6	-	1	7	-	-	25	1	2	(89.3)	(3.6)	(7.2)	(100)							
	รวม	19	1	1	13	4	4	18	-	3	18	-	3	68	5	11	(22.6)	(1.2)	(15.5)	(4.8)	(4.8)	(21.4)	(3.6)	(81.0)	(5.9)	(13.1)	(100)

## กรณีทุพพลภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม กรณีทุพพลภาพ มากที่สุด 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.4 ตอบผิดและไม่ทราบ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.6 ในเรื่องผู้ประกันตนจะได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทนในกรณีทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงานเมื่อจ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าสามเดือน และรับรู้ร้อยละ 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.7 ตอบผิดและไม่ทราบ 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.3 ในเรื่องประกันสังคมจะทดแทนการขาดรายได้ในกรณีผู้ประกันตนทุพพลภาพอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ในอัตรา ร้อยละ 50% ของค่าจ้างตลอดชีวิต

ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงาน มีการรับรู้กรณีทุพพลภาพ คิดเป็นร้อยละ 71.4 ไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 28.6 มีการรับรู้มากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานคิดเป็นร้อยละ 42.9 ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 38.1

ผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้กรณีทุพพลภาพ คิดเป็นร้อยละ 57.1 ตอบผิดและไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 42.9 มีการรับว่ารู้มากกว่าผู้ประกันตนอิสระในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงานคิดเป็นร้อยละ 47.6 ตอบผิด คิดเป็นร้อยละ 52.4 (ตารางที่ 4.2.3)

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้กรณีทุพพลภาพ มากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้กรณีทุพพลภาพมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน

ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการมีการรับรู้กรณีทุพพลภาพ มากกว่าผู้ประกันตนอิสระ



## กรณีตาย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่มมีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม กรณีตายมากที่สุด จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.7 ไม่ทราบ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 ในเรื่องประกันสังคมให้สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีตาย โดยทายาทเป็นผู้ได้รับเงินค่าทำศพและเงินสงเคราะห์ (ถ้ามี) และรับรู้ร้อยละน้อยที่สุด จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.3 ไม่ทราบและตอบผิด 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.7 ในเรื่อง ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีตาย เมื่อภายในระยะเวลาหกเดือนก่อนถึงแก่ความตายนั้นผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือน

ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้กรณีตาย คิดเป็นร้อยละ 85.7 ตอบผิดและไม่ทราบคิดเป็นร้อยละ 14.3 มีการรับรู้มากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 71.4 ตอบผิดและไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 28.6

ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้กรณีตาย คิดเป็นร้อยละ 85.7 ตอบผิดและไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 14.3 มีการรับรู้มากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ตอบผิดและไม่ทราบ 42.9 (ตารางที่ 4.2.4)

ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีตายมากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีตาย มากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน

ผลการศึกษา ยังพบว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการมีการรับรู้กรณีตายมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ



ตารางที่ 4.2.4

กรณีตาย

ที่	การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม	สถานประกอบการ						ผู้ประกอบการอิสระ						รวม (%)				
		มีสภาพ		ไม่มีสภาพ		มีสภาพ		ไม่มีสภาพ		มีสภาพ		ไม่มีสภาพ						
		ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่	ใช่	ไม่ใช่			
12	ประกันสังคมทำให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทน กรณีตายโดยทายาทเป็นผู้ได้รับเงินค่าทำศพและเงินสงเคราะห์ (ถ้ามี)	7	-	5	-	2	7	-	5	-	2	2	4	24	-	4	(85.7)	(14.3)
13	ประกันสังคมทำให้ผู้ประกันตนได้รับสิทธิประโยชน์ทดแทน กรณีตายเมื่อภายในระยะเวลาที่กำหนดถึงความตายนั้น	5	1	5	1	1	5	2	3	2	2	2	18	6	4	(64.3)	(21.4)	(14.3)
	ผู้ประกันตนได้จ่ายเงินสมทบมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งเดือน	12	1	10	1	3	12	2	8	2	4	42	6	8	(75.0)	(10.6)	(14.4)	
	รวม	(21.4)	(1.8)	(17.9)	(1.8)	(5.4)	(21.4)	(3.5)	(14.3)	(3.5)	(7.2)	(75.0)	(10.6)	(14.4)	(100)	(100)		

### กรณีสงเคราะห์บุตร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีสงเคราะห์บุตรมากที่สุด 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.0 ตอบผิดและไม่ทราบ 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.0 ในเรื่องประกันสังคมให้สิทธิกรณีสงเคราะห์บุตรคราวละไม่เกิน 2 คน และรับผู้น้อยที่สุด 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.6 ตอบผิดและไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 46.4 ในเรื่องผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีสงเคราะห์บุตรต่อเมื่อกรณีจ่ายเงินสมทบแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ในเรื่องการสงเคราะห์บุตร คิดเป็นร้อยละ 90.5 ตอบผิดและไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 9.5 มีการรับรู้มากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานคิดเป็นร้อยละ 47.6 ไม่ทราบและตอบผิดคิดเป็นร้อยละ 52.4

ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้ในเรื่องการสงเคราะห์บุตรคิดเป็นร้อยละ 66.7 ตอบผิดและไม่ทราบ คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีการรับรู้มากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่ทราบและตอบผิดคิดเป็นร้อยละ 42.9 (ตารางที่ 4.2.5)

ผู้ประกันในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรมากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตรมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่กำลังทำงานในสถานประกอบการมีการรับรู้กรณีสงเคราะห์บุตรมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ



### กรณีชราภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม มีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมกรณีชราภาพ มากที่สุดจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.9 ไม่ทราบ 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.1 ในเรื่องผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพ โดยเลือกรับเงินบำนาญชราภาพหรือเงินบำเหน็จชราภาพและรับรู้น้อยที่สุดจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.9 ไม่ทราบและตอบผิด 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.1 ในเรื่องหากความเป็นผู้ประกันตนสิ้นสุดลง ผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนกรณีชราภาพแม้จ่ายเงินสมทบไม่ครบร้อยละแปดสิบเดือน โดยจะได้รับบำเหน็จชราภาพ (ตารางที่ 4.2.6)

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพมากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน ส่วนผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์กรณีชราภาพน้อยกว่าผู้ประกันตนอิสระที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่กำลังทำงานในสถานประกอบการมีการรับรู้กรณีชราภาพมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ และผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานจะรับรู้สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพน้อยกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน



### กรณีว่างงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม มีผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการเพียง 4 คน ทราบว่า การประกันสังคมเริ่มให้ความคุ้มครองการว่างงานเมื่อไหร่ กลุ่มผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานทราบเพียง 1 คน ที่เหลือ นอกนั้นไม่ทราบและตอบผิด (ตาราง 4.2.7)

ตารางที่ 4.2.7  
กรณีว่างงาน

ที่	การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ประกันสังคม	สถานประกอบการ						ผู้ประกันตนอิสระ						รวม		
		มีสภาพ			ไม่มีสภาพ			มีสภาพ			ไม่มีสภาพ					
		ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ	ใช่	ไม่ใช่	ไม่ทราบ
20	ประกันสังคมเริ่มให้ความคุ้มครองการประกันการว่างงานตั้งแต่ 1 มกราคม 2543 เป็นต้นมา	-	4	3	5	1	1	3	-	4	1	-	6	9	5	14
			(14.3)	(10.7)	(17.8)	(3.6)	(3.6)	(10.7)		(14.3)	(3.6)		(21.4)	(32.1)	(17.9)	(50.0)

ผลการศึกษาผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์จากมากไปหาน้อยโดยรับรู้มากที่สุดในเรื่องกรณีคลอดบุตร และกรณีสงเคราะห์บุตร รองลงมาคือกรณีเจ็บป่วย กรณีตาย กรณีชราภาพ กรณีทุพพลภาพ และการรับรื้อน้อยที่สุดในเรื่องกรณีการว่างงาน

ผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานมีระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์ของตนมากที่สุดในกรณีตาย รองลงมากรณีเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตรและกรณีชราภาพ กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีทุพพลภาพและการรับรื้อน้อยที่สุดในเรื่องกรณีว่างงาน

ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์ของตนจากมากไปหาน้อยโดยรับรู้มากที่สุดในเรื่องกรณีคลอดบุตร รองลงมาคือกรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีเจ็บป่วย กรณีชราภาพ และไม่ทราบเลยกรณีว่างงาน

ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน มีระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์ของตนมากที่สุดในเรื่องกรณีคลอดบุตร รองลงมาคือกรณีสงเคราะห์บุตร และชราภาพ กรณีตาย กรณีเจ็บป่วย การรับรื้อน้อยที่สุดกรณีทุพพลภาพ และไม่ทราบเลยกรณีว่างงาน

สรุปจากการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้สิทธิประโยชน์ประกันสังคมมากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน และผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้สิทธิประโยชน์ประกันสังคมมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน

#### 4.2 กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม เห็นว่าควรมีการเลือกโรงพยาบาลประกันสังคมและสามารถเปลี่ยนได้ปีละ 1 ครั้ง

- ผู้ประกันตนอิสระทั้งในกลุ่มที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงานทราบว่าตนต้องจ่ายเงิน 288 บาท/เดือน ส่วนผู้ประกันตนในสถานประกอบการทั้งที่มีสภาพแรงงานและไม่มีสภาพแรงงาน ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าตนต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน 3% ของค่าจ้าง

- ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่มทราบว่า ตนสามารถเข้ารับการรักษาที่ใดก็ได้ในกรณีฉุกเฉิน โดยต้องแสดงบัตรประชาชน และบัตรประกันสังคม

- ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่าจะเข้าทำงานในสถานประกอบการและจะเป็นผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบต่อสำนักประกันสังคมภายใน 15 วัน และจะสิ้นสุดการเป็นผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคมเมื่ออายุ 60 ปี

- ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่จะทราบว่าลูกจ้างที่เคยประกันตนสามารถแสดงความจำนงต่อสำนักงานประกันสังคมว่าประสงค์จะเป็นผู้ประกันตนอิสระต่อไปได้ โดยนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนเองเดือนละครั้ง ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป และไม่ทราบว่าตนยังคงได้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมต่ออีกสิบสองเดือนนับแต่วันที่สิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน

- ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่าบัตรประกันสังคมในปัจจุบันสามารถใช้ได้ครั้งละ 5 ปี นับแต่วันออกบัตร

- ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่ทราบว่าเมื่อมีปัญหาในการรับบริการสามารถอุทธรณ์ต่อสำนักประกันสังคม และบางกลุ่มยังทราบข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าสามารถอุทธรณ์ต่อฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง, NGO และสหภาพแรงงานได้

(ตารางที่ 4.3)



- ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่ามีสิทธิเข้าทำงานในสถานประกอบการและจะเป็นผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินสมทบต่อสำนักประกันสังคมภายใน 15 วัน และจะสิ้นสุดการเป็นผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคมเมื่ออายุ 60 ปี

- ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่จะทราบว่าลูกจ้างที่เคยประกันตนสามารถแสดงความจำนงต่อสำนักงานประกันสังคมว่าประสงค์จะเป็นผู้ประกันตนอิสระต่อไปได้ โดยนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนเองเดือนละครั้ง ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป และไม่ทราบว่าตนยังคงได้รับสิทธิประโยชน์ประกันสังคมต่ออีกสิบสองเดือนนับแต่วันที่สิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน

- ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่าบัตรประกันสังคมในปัจจุบันสามารถใช้ได้ครั้งละ 5 ปี นับแต่วันออกบัตร

- ผู้ประกันตนทั้ง 4 กลุ่ม ส่วนใหญ่ทราบว่าเมื่อมีปัญหาในการรับบริการสามารถอุทธรณ์ต่อสำนักประกันสังคม และบางกลุ่มยังทราบข้อมูลเพิ่มเติมอีกว่าสามารถอุทธรณ์ต่อฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง, NGO และสหภาพแรงงานได้

(ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3  
กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคม	ประเภทของผู้ประกันตน				รวม คน
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสุขภาพ	ไม่มีสุขภาพ	มีสุขภาพ	ไม่มีสุขภาพ	
1. ท่านเลือกโรงพยาบาลประกันสังคมและสามารถเปลี่ยนได้ปีละกี่ครั้ง					
ปีละ 1 ครั้ง	7	6	6	2	21
ปีละ 2 ครั้ง	-	1	-	1	2
เปลี่ยนได้ทุกเดือน	-	-	-	-	0
เปลี่ยนไม่ได้	-	-	-	-	0
ไม่ทราบ	-	-	1	4	5
รวม	7	7	7	7	28
2. ท่านจ่ายเงินสมทบทุกประเภทกองทุนจำนวนเท่าใดของค่าจ้าง ใน พ.ศ.2543					
1 % ของค่าจ้าง	-	-	-	-	0
1.5 % ของค่าจ้าง	1	1	-	-	2
2 % ของค่าจ้าง	6	3	-	-	9
3 % ของค่าจ้าง	-	1	-	-	1
288 บาท/เดือน	-	-	7	7	2
ไม่ทราบ	-	2	-	-	14
รวม	7	7	7	7	28
3. ผู้ประกันตนสามารถเข้ารับการรักษาที่ใดก็ได้กรณีฉุกเฉิน					
ใช่	7	7	7	7	28
ไม่ใช่	-	-	-	-	0
ไม่ทราบ	-	-	-	-	0
รวม	7	7	7	7	28
4. เมื่อผู้ประกันตนจะใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลต้องแสดงบัตร					
บัตรประชาชน	-	-	-	-	0
บัตรประกันสังคม	-	-	-	-	0
บัตรพนักงานบริษัท	-	-	-	-	0
บัตรประชาชนและบัตรประกันสังคม	7	7	7	7	28
รวม	7	7	7	7	28

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)  
กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคม	ประเภทของผู้ประกันตน				รวม คน
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสุขภาพ	ไม่มีสุขภาพ	มีสุขภาพ	ไม่มีสุขภาพ	
5.เมื่อท่านเข้าทำงานในสถานประกอบการและจะเป็นผู้ประกันตน ท่านต้องจ่ายเงินสมทบต่อสำนักงานประกันสังคม ภายในกี่วัน					
15 วัน	1	-	4	1	6
30 วัน	5	4	-	1	10
45 วัน	1	1	1	-	3
ไม่ทราบ	-	2	2	5	9
รวม	7	7	7	7	28
6.ท่านทราบหรือไม่ว่าท่านสิ้นสุดการเป็นผู้ประกันตนในระบบประกัน สังคมเมื่อใด					
55 ปี	1	3	2	2	8
60 ปี	1	2	1	-	4
65 ปี	2	-	-	-	2
ไม่ทราบ	2	-	-	-	2
ไม่มีกำหนด	1	2	4	5	12
รวม	7	7	7	7	28
7.ท่านทราบหรือไม่ว่าลูกจ้างที่เคยเป็นผู้ประกันตนสามารถแสดง ความจำนองต่อสำนักงานประกันสังคมว่าประสงค์จะเป็นผู้ประกันตน อิสระต่อไปโดยนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนเองเดือนละครั้งภายใน วันที่ 15 ของเดือนถัดไป					
ใช่	7	4	7	4	22
ไม่ใช่	-	-	-	-	0
ไม่ทราบ	-	3	-	3	6
รวม	7	7	7	7	28
8.ท่านทราบหรือไม่ว่าผู้ประกันตนยังคงได้รับสิทธิประโยชน์ประกัน สังคม ต่ออีกสิบสองเดือนนับแต่วันที่สิ้นสุดความเป็นผู้ประกันตน					
ใช่	3	2	4	2	11
ไม่ใช่	4	4	3	2	13
ไม่ทราบ	-	1	-	3	4
รวม	7	7	7	7	28

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)  
 กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน

กระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคม	ประเภทของผู้ประกันตน				รวม คน
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	
9. ผู้ประกันตนที่มีบัตรประกันสังคม สามารถใช้บัตรได้นานกี่ปี นับแต่ออกบัตร					
2 ปี	1	1	-	-	2
3 ปี	-	-	-	-	0
3 ปี	-	-	-	-	0
5 ปี	1	3	-	1	5
ตลอดชีวิต	1	-	5	2	8
ไม่ทราบ	-	1	-	3	4
รวม	7	7	7	7	28
10. ท่านทราบหรือไม่ว่าหากมีปัญหาในการรับบริการ ท่านสามารถ สุทธรมณ์ต่อใคร					
ฝ่ายบุคคล	2	3	-	-	5
NGO	-	-	-	-	0
เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง	1	-	-	-	1
สำนักประกันสังคม	4	4	7	7	22
สหภาพแรงงาน	-	-	-	-	0
อื่น ๆ	-	-	-	-	0
รวม	7	7	7	7	28

4.4 การปกป้องพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ประกันตนทุกคนในทั้ง 4 กลุ่ม ทราบว่าเมื่อเกิดกรณีเจ็บป่วยต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นคนไข้นอก 27 คน ไม่เคยใช้บริการรักษาพยาบาล 1 คน เป็นคนไข้ใน 2 คน ทำฟัน 3 คน

- ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ เคยใช้บริการประกันสังคมในกรณีเจ็บป่วยรักษาพยาบาล ส่วนบริการที่ไม่เคยใช้เลยคือ กรณีชราภาพ

- ผู้ประกันตนที่เคยใช้บริการประกันสังคม ในเรื่องการรักษาพยาบาลการคลอด กรณีทุพพลภาพและสงเคราะห์บุตร ส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาในขั้นตอน การรักษา (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4  
การปกป้องพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

การปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคม	ประเภทผู้ประกันตน								รวม (ครั้ง)
	สถานประกอบการ				ผู้ประกันตนอิสระ				
	มีสหภาพ		ไม่มีสหภาพ		มีสหภาพ		ไม่มีสหภาพ		
1.กรณีเจ็บป่วยท่านรับการรักษาในโรงพยาบาล									
ประเภทใด									
คนไข้ใน	2		3		5		2		12
คนไข้นอก	7		7		7		7		28
ทันตกรรม	-		-		3		-		3
ไม่เคย	-		-		-		1		1
รวม	9		10		15		10		44
2.ท่านเคยประสบปัญหาในการใช้บริการประกัน สังคมในประเด็นต่อไปนี้หรือไม่	เคย	ไม่เคย	เคย	ไม่เคย	เคย	ไม่เคย	เคย	ไม่เคย	รวม
กรณีเจ็บป่วยรักษาพยาบาล	7	0	7	0	7	0	6	1	28
กรณีคลอดบุตร	1	6	0	7	3	4	1	6	28
กรณีทุพพลภาพ	1	6	3	4	2	5	2	5	28
กรณีสงเคราะห์บุตร	1	6	0	7	1	6	1	6	28
กรณีชราภาพ	0	7	0	7	0	7	0	7	28
กรณีว่างงาน	0	7	0	7	0	7	0	7	28
3.ท่านเคยประสบปัญหาการรับบริการด้านการรักษา พยาบาลในขั้นตอนใด									
การติดต่อขอรับบริการ	2		-		-		-		2
การบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	-		1		-		1		2
การรับยาและคำแนะนำของเภสัชกร	1		1		-		1		3
การรอดตรวจจากแพทย์	3		2		-		-		5
การรักษาของแพทย์	3		2		2		-		7
ไม่มีปัญหา	-		1		6		6		13
รวม	9		7		8		8		32

การปกป้องพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

การปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ในระบบประกันสังคม	ประเภทผู้ประกันตน				รวม คน
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ		
	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	
4.ท่านเคยประสบปัญหากรณีคลอดบุตรในชั้นตอนใด					
การติดต่อขอรับบริการ	-	-	-	-	0
การบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	-	-	-	-	0
การทำคลอดของแพทย์	-	-	-	-	0
การดูแลเด็กแรกเกิด	-	1	-	-	1
การรับเงินสงเคราะห์การหยุดงาน	1	-	-	-	1
การนัดตรวจหลังคลอด	-	-	-	-	0
หลักฐานการเบิกค่าเหมาจ่าย	-	-	-	-	0
ไม่มีปัญหา	6	6	7	7	26
รวม	7	7	7	7	28
5.ท่านเคยประสบปัญหากรณี ทุพพลภาพในชั้นตอนใด					
เบิกค่าบริการทางการแพทย์	-	-	-	-	0
เบิกเงินค่าอุปการะหมั้นในการบำบัดโรคหรือวัยระเฒ่า	-	-	-	-	0
เบิกเงินทดแทนการขาดรายได้	-	1	-	-	1
ไม่มีปัญหา	7	6	7	7	27
รวม	7	7	7	7	28
6.ท่านเคยประสบปัญหากรณีสงเคราะห์บุตรในชั้นตอนใด					
การกรอกแบบฟอร์มขอใช้สิทธิ	-	-	-	-	0
การแสดงหลักฐานการใช้สิทธิ	-	-	-	-	0
การรับเงิน	-	-	-	-	0
ไม่มีปัญหา	7	7	7	7	28
รวม	7	7	7	7	28
7.ท่านเคยประสบปัญหากรณีรักษาพยาบาลในชั้นตอนใด					
การจ่ายเงินสมทบ	-	-	-	-	0
การแสดงหลักฐานทายาทโดยชอบธรรม	-	-	-	-	0
ไม่เคยใช้บริการ	7	7	7	7	28
รวม	7	7	7	7	28

## การดำเนินการเมื่อประสบปัญหาด้านการรับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ทั้ง 4 กลุ่ม เมื่อประสบปัญหาด้านการรับบริการผู้ประกันตนจะแสดงออกโดยมักจะเฉย ๆ ไม่ทำอะไรและมีส่วนน้อยที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเลยเช่น แจ้งตำรวจ แจ้ง NGO และฟ้องศาลให้ช่วยดำเนินการ

และพบว่า ทั้งกลุ่มผู้ประกันตนอิสระและผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน ส่วนใหญ่จะไม่ดำเนินการใด ๆ เมื่อประสบปัญหาด้านการรับบริการ และในส่วนของกรณีเลิกใช้หรือเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคมทั้งกลุ่มผู้ประกันตนในสถานประกอบการและผู้ประกันตนอิสระที่ไม่มีสภาพแรงงานจะเคยเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคมมากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน ผลจากการศึกษาพบว่า เมื่อผู้ประกันตนประสบปัญหาด้านการประกันสังคม แต่ส่วนใหญ่ (20 รายจาก 28 ราย) ไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อปกป้องสิทธิเพราะ ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร เสียเวลา และคิดว่าการปกป้องสิทธิจะไม่เกิดประโยชน์ หรือผลใด ๆ กับตนได้ (ตารางที่ 4.4)

## ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

## การปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

8.การดำเนินการเมื่อประสบปัญหาด้านการรับบริการ	ประเภทผู้ประกันตน								รวม (ครั้ง)	
	สถานประกอบการ				ผู้ประกันตนอิสระ					
	มีสภาพ		ไม่มีสภาพ		มีสภาพ		ไม่มีสภาพ		ทำ	ไม่ทำ
	ทำ	ไม่ทำ	ทำ	ไม่ทำ	ทำ	ไม่ทำ	ทำ	ไม่ทำ		
1.ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง	3	4	5	2	2	5	1	6	11	17
2.กลับมาแจ้งฝ่ายบุคคลในสถานประกอบการ	1	6	2	5	1	6	-	7	4	24
3.แจ้งสหภาพแรงงาน	2	5	-	7	-	7	-	7	2	26
4.ไปร้องเรียนที่สำนักงานประกันสังคม	-	7	2	5	-	7	1	6	3	25
5.แจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองของรัฐ เช่น ตำรวจ ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ	-	7	-	7	-	7	-	7	-	28
6.รวมกลุ่มกับเพื่อนผู้ประกันตนอื่น ๆ ร้องเรียนหน่วยให้บริการ	-	7	-	7	1	6	-	7	1	27
7.แจ้ง NGO	-	7	-	7	-	7	-	7	-	28
8.ฟ้องศาล	-	7	-	7	-	7	-	7	-	28
9.ขอเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคม	3	4	4	3	1	6	2	5	10	18
10.เฉย ๆ ไม่ทำอะไรเลย	3	4	4	3	7	-	6	1	20	8
11.ไว้วางใจแต่ยังเลือกใช้โรงพยาบาลประกันสังคมเดิม	2	5	1	6	1	6	-	7	4	24
12.อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	14	63	18	59	13	64	10	67	55	253



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)  
การปกป้องพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม

รายการ	ประเภทผู้ประกันตน			
	สถานประกอบการ		ผู้ประกันตนอิสระ	
	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ	มีสภาพ	ไม่มีสภาพ
9. ท่านเคยเลิกใช้หรือเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคมหรือไม่				
เคย	3	5	1	5
ไม่เคย	4	2	6	2
เพราะ	-	-	-	-
รวม	7	7	7	7
10. ท่านประสบปัญหาด้านการประกันสังคม แต่ไม่ดำเนินการใดเพื่อปกป้องสิทธิเพราะ				
ไม่ทราบว่าจะทำอย่างไร	2	1	-	1
ไม่สะดวก	2	-	-	1
คิดว่าไม่ได้ผล	3	-	2	-
เกรงว่าจะเกิดผลเสียกับตนเอง	2	1	-	-
ไม่มีเวลา	1	2	-	-
ไม่คุ้มค่า	1	1	-	-
อื่น ๆ	7	2	5	5
รวม	18	7	7	7

#### 4.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการประกันสังคม

##### 4.5.1 ด้านผู้ประกันตน

- ความเข้าใจใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนแตกต่างกัน
- ไม่อยากเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันตน เนื่องจากสะดวกใกล้บ้าน
- มีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาลที่เลือกไว้และหายป่วย

โดยเร็ว การดูแลที่ดีจากแพทย์และเจ้าหน้าที่

- ไม่ต้องการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนแม้จะได้รับการรักษาจากแพทย์ โดยการวินิจฉัยผิดพลาด เพราะเกรงกลัวจะเกิดผลเสียกับตนเอง
- คิดว่าการเรียกร้อง/ปกป้องสิทธิประโยชน์ไม่คุ้มค่า
- แสดงการปกป้องด้วยตนเองเฉพาะเมื่อประสบปัญหาด้านบริการ เมื่อหายโกรธแล้วก็ใช้บริการต่อไปจนกว่าจะครบปีก็เปลี่ยนโรงพยาบาลกรณีไม่พอใจมาก
- คิดว่าการฟ้องร้องหรือดำเนินการทางกฎหมายเสียเวลายุ่งยาก ขาดรายได้ ถ้าต้องลงงานบ่อย ๆ นายจ้างอาจไม่พอใจ

#### 4.5.2 ด้านองค์กรแรงงาน

- ขาดการประชาสัมพันธ์ ลูกจ้างไม่ทราบว่ามีองค์การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ให้ผู้ประกันตน

#### 4.5.3 ด้านนายจ้างและฝ่ายบุคคล

- การสมทบเงินกองทุนประกันสังคม จำนวนเงินสมทบกองทุนสูงทำให้กระทบต่อต้นทุนการผลิตการส่งล่าช้าต้องเสีย 2% ต่อเดือนเป็นค่าปรับ เป็นการขูดเลือดขูดเนื้อผู้ประกอบการ
- การประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้างรับรู้สิทธิประโยชน์ไม่ทั่วถึงเมื่อเกิดปัญหาต้องติดประกาศ แจ้งให้ทราบทั่วกัน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลไปอบรมแล้วไม่ค่อยนำมาเผยแพร่ให้ลูกจ้างในโรงงานทราบ
- ต้องการให้รัฐบาลเพิ่มส่วนเงินสมทบให้กับนายจ้างและลูกจ้างในอัตราส่วนที่เท่ากันเพื่อความยุติธรรม
- ต้องการให้สำนักงานประกันสังคมมีการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลให้บริการดีขึ้น

#### 4.5.4 ด้านสถานพยาบาลและบริการทางการแพทย์

- สถานพยาบาลประกันสังคมของรัฐบาลมีสมาชิกน้อยกว่าของโรงพยาบาลของเอกชน

- สถานพยาบาลควรปรับปรุงการบริการด้านการบริการให้ดีขึ้น แพทย์ควรตรวจรักษาให้ละเอียด การจ่ายยาควรให้มีคุณภาพดี
- สถานพยาบาลควรวินิจฉัยโรคให้ถูกต้องและรักษาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งอาการของโรคและฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ประกันตน
- สถานพยาบาลควรอบรมพนักงานของตนให้สนใจผู้รับบริการ และไม่พูดคุยไร้สาระขณะปฏิบัติ
- สถานพยาบาลควรให้ความรู้และอธิบาย ให้ผู้ใช้บริการทราบและได้รับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน
- สถานพยาบาลควรให้การรักษาพยาบาลผู้ใช้บริการที่มีความจำเป็นต้องผ่าตัดทันทีไม่ควรรีรอ

#### 4.6 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน

การศึกษาการรับรู้และปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมไทย ศึกษาเปรียบเทียบผู้ประกันตนที่เป็นลูกจ้างในสถานประกอบการกับผู้ประกันตนอิสระ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐาน 9 ประการคือ

##### สมมติฐานที่ 1

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีความหลากหลายในการรับรู้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในเกือบทุกกรณีในระดับสูงกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน (ดังตารางที่ 4.2.1-4.2.7 หน้า 55-66)

ผลการศึกษาจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

## สมมติฐานที่ 2

ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีความหลากหลายในการรับรู้ข้อมูลสิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในเกือบทุกกรณีในระดับสูงกว่าผู้ประกันตนที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน (ดังตารางที่ 4.2.1-4.2.7 หน้า 55-66)

ผลการศึกษาดังนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

## สมมติฐานที่ 3

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการแสดงออกถึงความหลากหลายของการกระทำในการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงานจะแสดงถึงการปกป้องสิทธิประโยชน์ในหลายรูปแบบเช่น การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หรือ การขอเปลี่ยนโรงพยาบาลประกันสังคม มากกว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานซึ่งจะไม่พบในเรื่องของการร้องเรียนสำนักงานประกันสังคม การแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองของรัฐ การแจ้ง NGO และการฟ้องศาล นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ประกันตนในสถานประกอบการมาร้องเรียนหรือแจ้งสภาพแรงงานน้อยมาก คือ 2 ราย จาก 14 ราย แสดงว่าการมีสภาพแรงงานยังไม่ได้ช่วยให้ผู้ประกันตนแสดงการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนเท่าที่ควร (ดังตารางที่ 4.4 หน้า 75)

ผลการศึกษาดังนี้จึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 3

## สมมติฐานที่ 4

ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงานมีการแสดงออกถึงความหลากหลายของการกระทำในการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนอิสระที่เคยทำงานในสถานประกอบการที่มีสภาพแรงงาน มีการปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน เช่น จะมีการติดต่อร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น และในส่วนของสถานประกอบการที่ไม่มีสภาพแรงงาน จะพบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่ จะปกป้องสิทธิตนด้วยวิธีการเฉยๆ และไม่ทำอะไรเลย (ดังตารางที่ 4.4 หน้า 75)

ผลการศึกษาจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

#### สมมติฐานที่ 5

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการมีความหลากหลายหลายในการรับรู้สิทธิประโยชน์ของตนมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ

ผลศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่ยังคงทำงานในสถานประกอบการจะมีความหลากหลาย เช่น เรื่องการรับรู้ข้อมูลและสิทธิผลประโยชน์เกี่ยวกับประกันสังคม ในเรื่องใหม่ๆ เช่น กรณีสงเคราะห์บุตรและ กรณีชราภาพมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ แต่ในส่วนของ การรับรู้ข้อมูลและสิทธิในเรื่องอื่นจะอยู่ในระดับใกล้เคียงกันกับผู้ประกันตนอิสระ (ดังตารางที่ 4.2.1-4.2.7 หน้า 55-66)

ผลการศึกษาจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

#### สมมติฐานที่ 6

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการจะแสดงออกถึงการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของตนหลากหลายกว่าผู้ประกันตนอิสระ

ผลศึกษาพบว่า การปกป้องหรือพิทักษ์สิทธิผลประโยชน์นั้นเป็นการทำหน้าที่ในการร้องขอปกป้อง ยืนยันหรือแนะนำ เสนอความคิดเห็นในเหตุแห่งปัญหา โดยจากการศึกษานี้พบว่า กลุ่มผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการต่างมีความหลากหลายในด้านการแสดงออกถึงการพิทักษ์สิทธิของตนมากกว่าผู้ประกันตนอิสระ (ดังตารางที่ 4.4 หน้า 75)

ผลการศึกษาจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6

### สมมติฐานที่ 7

ผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการจะเลิกใช้บริการของโรงพยาบาลง่ายกว่าผู้ประกันตนอิสระ

จากการศึกษาพบว่าผู้ประกันตนที่ทำงานในสถานประกอบการจะเลิกใช้บริการของโรงพยาบาลง่ายกว่าผู้ประกันตนอิสระจริง (ดังตารางที่ 4.4 หน้า 75)

ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานที่ 7

### สมมติฐานที่ 8

ผู้ประกันตนที่รับรู้สิทธิประโยชน์มากจะแสดงออกถึงการปกป้องสิทธิประโยชน์อย่างหลากหลายกว่าผู้ที่รับรู้สิทธิประโยชน์น้อย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนส่วนที่รับรู้สิทธิประโยชน์ในการประกันตนมากและนำมาซึ่งการปกป้องสิทธิที่หลากหลายกว่าผู้ที่รับรู้สิทธิประโยชน์น้อยกว่า (ดังตารางที่ 4.2.1-4.4 หน้า 55-75)

ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานที่ 8

### สมมติฐานที่ 9

ผู้ประกันตนโดยส่วนใหญ่ที่เลิกใช้บริการของสถานพยาบาลประกันสังคมจะเป็นผู้ที่เคยแสดงการกระทำเพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของตน หากสถานบริการไม่ปรับปรุงบริการให้เป็นที่ไปตามที่เรียกร้อง

ผลศึกษาพบว่า ผู้ที่เคยใช้บริการของสถานพยาบาลประกันสังคมส่วนใหญ่จะไม่พบปัญหา แต่ในส่วนของผู้ประสบปัญหาจะเป็นเรื่องของการรักษาและการบริการ ซึ่งผู้ที่เคยใช้บริการได้เคยแสดงออกถึงการปกป้องสิทธิประโยชน์ตนในหลายกรณี และในบางรายก็จะใช้วิธีการหลีกเลี่ยงแทนโดยการเปลี่ยนสถานพยาบาลใหม่ (ดังตารางที่ 4.4 หน้า 72-75)

ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานที่ 9

## ส่วนที่ 2

จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน เกี่ยวกับเงื่อนไขการจ่ายเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เป็นธรรม เนื่องจากรัฐบาลจ่ายเงินสมทบเพียง 1 % ควรปรับปรุงให้สูงขึ้นในส่วนที่เท่ากัน คือ 3% ในส่วนของการเลือกสถานพยาบาลประกันสังคม ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเลือกสถานพยาบาลได้เองและมีสิทธิเปลี่ยนได้ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้โอกาสผู้ประกันตนได้ปกป้องสิทธิประโยชน์ของตนเอง และมีผู้ทรงคุณวุฒิไม่เห็นด้วยเนื่องจาก การเลือกโรงพยาบาลตามลำดับ 1, 2, 3, เป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับเจ้าหน้าที่ประกันสังคมทำให้มีอำนาจในการเลือกโรงพยาบาลให้กับผู้ประกันตนอันเป็นผลให้ผู้ประกันตนไม่ได้โรงพยาบาลตามความต้องการ และในเรื่องการใช้สิทธิประโยชน์ในเรื่องการประกันสังคม ส่วนใหญ่เห็นว่าดี สำหรับผู้ประกันตนในการคุ้มครองใน 6 กรณี เมื่อผู้ประกันตนจ่ายเงินสมทบตามเงื่อนไข แต่ในส่วนของการรักษาพยาบาลควรมีการปรับปรุงด้านการบริการ การรักษาของแพทย์ คุณภาพยาที่ไม่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับกระบวนการใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน โดยมีการประสานงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลผู้ประกันตนให้มีประสิทธิภาพและลดขั้นตอนความยุ่งยากลง ในเรื่องเกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าให้สิทธิประโยชน์และครอบคลุมแก่ผู้ประกันตนอย่างเหมาะสมแล้วในทุกกรณีและเห็นว่าควรมีการผลักดันกรณีว่างงานให้มีการออกพระราชกฤษฎีกาเพื่อมีผลบังคับใช้และในส่วนที่เกี่ยวกับการเรียกร้องและปกป้องสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับผู้ประกันตนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการเรียกร้องเกี่ยวกับกรณีเจ็บป่วยรักษาพยาบาลและร้องเรียนการบริการของสถานพยาบาล การรักษาของแพทย์ไม่ละเอียด ยาที่ใช้รักษาคุณภาพต่ำ ในส่วนของกระบวนการใช้สิทธิและการปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ประกันตนไม่เข้าใจสิทธิและผู้แนะนำรวมทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีจากสำนักงานประกันสังคม ทำให้การร้องเรียนไม่ได้รับการตอบสนองที่ดี

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เห็นว่า

1. ควรปรับปรุงระบบการให้บริการของสถานพยาบาลประกันสังคมให้ดีขึ้น
2. ควรมีการคืนบางส่วนให้กับผู้ประกันตน ในบางกรณีที่ไม่ได้ใช้สิทธิ เช่น

การสงเคราะห์บุตร

3. ควรจะให้ผู้มีอาชีพอิสระที่ไม่ใช่ตามมาตรา 39 สามารถสมัครใจเป็นผู้ประกันตนอิสระและได้รับสิทธิครบเหมือนผู้ประกันตนตามมาตรา 33
4. ควรลดหย่อนให้สถานประกอบการที่ส่งเงินสมทบล่าช้าในปัจจุบันคิดอัตราดอกเบี้ย 2 %ต่อเดือน ซึ่งสูงมากเพราะปัจจุบัน (2543) ดอกเบี้ยเงินฝาก 2.75% ต่อปี
5. ควรมีการตรวจสอบคุณภาพโรงพยาบาลประกันสังคม เป็นระยะและควรมีการประเมินผลเพื่อให้เกิดการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น